

ADOPSI INOVASI APLIKASI *SUKET* (Surat Keterangan) *MOBILE*
(Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Aplikasi *Suket mobile* di Desa
Tangkil Kabupaten Sragen)



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika

Oleh:

NUR SAMSI AH KUSUMA WARDANI

L 100 130 114

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

ADOPSI INOVASI APLIKASI *SUKET* (Surat Keterangan) *MOBILE*
(Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Aplikasi *Suket mobile* di Desa Tangkil Kabupaten Sragen)

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

NUR SAMSIAH KUSUMA WARDANI

L 100 130 114

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Sidiq Setyawan, M.I.Kom.

NIK. 110.1675

HALAMAN PENGESAHAN

ADOPSI INOVASI APLIKASI *SUKET* (Surat Keterangan) *MOBILE*
(Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Aplikasi *Suket mobile* di Desa Tangkil Kabupaten Sragen)

OLEH

NUR SAMSI AH KUSUMA WARDANI

L 100 130 114

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Jum'at, 9 November 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Sidiq Setyawan, M.LKom
(Ketua Dewan Penguji)
2. Agus Triyono, M. Si
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Budi Santoso, M. Si
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

(.....)

(.....)

Dekan,



Agus Triyono, M. Si
Nurgiyatna, ST., M.Sc., Ph.D

NIK. 881

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 9 November 2018

Penulis



NUR SAMSI AH KUSUMA WARDANI

L 100 130 114

**ADOPTSI INOVASI APLIKASI SUKET (Surat Keterangan) MOBILE
(Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Aplikasi *Suket mobile* di Desa Tangkil
Kabupaten Sragen)**

Abstrak

Aplikasi *suket mobile* merupakan wujud dari inovasi baru yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Sragen. Tujuan dari dibangunnya sebuah inovasi aplikasi *suket mobile* yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik ditingkat Kelurahan, serta meningkatkan mutu dan kualitas karyawan dalam melayani masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui: (1) bagaimana adopsi aplikasi *suket mobile* di desa Tangkil, (2) apa alasan warga Tangkil menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi *suket mobile*. Teori difusi inovasi digunakan untuk menjelaskan bagaimana proses penyebaran komunikasi terhadap inovasi dari waktu ke waktu antara anggota dalam sistem sosial. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu objek dengan cara pengumpulan data secara mendalam. Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara secara mendalam, dan dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan adalah dengan menggunakan *purposive sampling*. Selanjutnya untuk memeriksa keabsahan, peneliti menggunakan triangulasi sumber data dan untuk penyajian data, peneliti menggunakan metode analisis data interaktif. Hasil penelitian pada proses adopsi difusi inovasi aplikasi *suket mobile* di Desa Tangkil Kabupaten Sragen ini menunjukkan: (1) adanya penerimaan dan penolakan pada peningkatan layanan publik di Kelurahan. Dalam penelitian ini menggunakan saluran komunikasi antar pribadi dan komunikasi kelompok. Sosialisasi dan praktik secara langsung dipilih inovator untuk menyebarkan inovasi tersebut. (2) inovasi ini sulit diterima oleh sebagian warga karena sosialisasi yang kurang merata. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan kebutuhan layanan publik pada masyarakat menjadi salah satu penyebab masyarakat tidak mengadopsi aplikasi *suket mobile*. Peneliti menggunakan tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi, dan tahap dokumentasi.

Kata Kunci: aplikasi *suket mobile*, adopsi difusi inovasi, layanan publik

Abstract

The *suket mobile* application is a manifestation of new innovations made by the communications and informatics department. The purpose of creating a *suket mobile* application innovation is to improve the public services in the village area, and to improve the quality of employees in serving the community. This research was conducted to find out : (1) the adoption of *suket mobile* applications in Tangkil, (2) the reasons for Tangkil residents to use the *suket mobile* application. Diffusion innovation theory is used to explain the process of disseminating communication through innovation over time between members in the social system. This study applied a qualitative descriptive method that aims to describe

an object by collecting data in depth. Data collection techniques carried out in this study were by in-depth interviews, and documentation. The sampling technique used was by using purposive sampling. Furthermore, to check the validity, researcher used triangulation of data sources and for data presentation, researcher used interactive data analysis methods. The results of the research on the diffusion adoption process of *suket mobile* application in Tangkil, Sragen indicated: (1) acceptance and rejection to the improvement of public services in the Village by using interpersonal communication channels and group communication. Socialization and practice were directly selected by innovators to spread the innovation. (2) the uneven socialization has made this innovation difficult for residents to adopt. The limitations of Human Resources and the need for public services to the community are one of the causes of the community not adopting *suket mobile* applications. Researcher used knowledge stages, persuasion stages, decision stages, implementation stages, and documentation stages.

Keywords: *suket mobile* application, adoption of diffusion of innovation, public services

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara konvensional layanan publik di Kelurahan dilakukan dengan cara datang langsung ke Kelurahan untuk mengurus surat keterangan.

Penerapan internet pada layanan publik mengembangkan layanan kepada masyarakat. Pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah terdorong untuk membuat layanan pemerintah yang lebih maju. Pemerintah melsayakan inovasi teknologi dalam sistem pemerintahan yang disebut dengan *E-government*. *E-government* adalah suatu bentuk mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang mempunyai kepentingan dengan melibatkan teknologi informasi berbasis internet dengan tujuan memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan yang sudah berjalan menurut Indrajit R.E (dalam Hidayati, 2016). *E-government* merupakan perkembangan dari kemajuan teknologi, semakin menginvestasikan banyak waktu dan sumber daya terhadap pengembangan inovasi dan manajemen untuk mempertahankan daya saing (Gor, 2015). Sebagai contoh yaitu penelitian dari Ferdiansyah dan Hidayat (2014) yang berjudul "*E-government: study fenomenologi RW-net sebagai pelayanan publik yang transparan dan sayantabel dengan optimalisasi fungsi e-government* di

pemerintah kota Bandung” dari hasil penelitian tersebut, *e-government* menghasilkan kedekatan interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat.

Kabupaten Sragen merupakan salah satu pemerintah kabupaten yang menerapkan *e-government* dengan baik, serta kabupaten yang menjadi percontohan dalam suksesnya penerapan *e-government*. Di era modern ini, Pemerintah Kabupaten sragen lebih fokus pada layanan publik yang berbasis internet. Dengan adanya kemajuan teknologi, Pemkab Sragen memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam meningkatkan pelayanan publik. Kabupaten Sragen tercatat pernah mendapatkan penghargaan sebagai satu dari enam pemerintah daerah (pemda) yang menerapkan *e-government* dalam ajang *Indonesia Digital Society Award* (IDSA) 2015 (<https://kominfo.go.id>). Pada tahun 2016 kembali meraih penghargaan Top IT dan Telco 2016 (<http://www.sragenkab.go.id>). Pemerintah Kabupaten Sragen berupaya memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.

Tujuan dari layanan publik yaitu untuk memenuhi hak setiap penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administratif terkait dengan kepentingan publik yang sudah disediakan oleh pemerintah (Yuniko dan Putra, 2017). Layanan publik di Kabupaten Sragen telah mengalami perubahan untuk membangun kepuasan masyarakat dengan meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan publik. *Suket mobile* adalah suatu bentuk mekanisme baru yang dibuat pemerintah Kabupaten Sragen. Dalam wawancara yang di lakukan oleh peneliti, *suket mobile* merupakan inovasi berupa aplikasi *mobile* android yang diluncurkan oleh Diskominfo. *Suket mobile* merupakan hasil dari pengembangan konvensional layanan publik menjadi digital yang menggunakan teknologi internet. Hal ini dapat memudahkan masyarakat untuk membuat surat keterangan. Pelayanan publik sebelumnya yaitu dengan datang langsung untuk membuat surat keterangan. Dengan kemunculan inovasi tersebut diharapkan dapat memudahkan warga untuk mengurus surat keterangan.

Perkembangan pelayanan publik konvensional menjadi layanan publik secara digital atau *suket mobile* merupakan suatu inovasi dari perkembangan

sebelumnya. Menurut Osborne & Brown, (dalam De Vries et al., 2015) berpendapat bahwa inovasi adalah bentuk perubahan yang spesifik, inovasi adalah perubahan yang tidak terputus dalam terobosan dari sebelumnya. Rogers mengungkapkan bahwa difusi sebagai proses dimana suatu inovasi dengan menggunakan saluran komunikasi dan dalam jangka waktu diantara para anggota sistem sosial (Purba, 2015). Saluran komunikasi yang digunakan untuk menyebarkan aplikasi *suket mobile* yaitu dengan menggunakan surat kabar online, internet, sosialisai, serta dari orang satu ke orang lainnya.

Pola difusi dan adopsi inovasi merupakan fungsi dari beberapa elemen yang saling terkait dengan melibatkan inovasi, individu, serta lingkungan. Dalam suatu proses keputusan inovasi, Rogers, dalam (Ntemana & Olatokun, 2012) mengidentifikasi empat elemen utama, yaitu : a) Inovasi: merupakan merupakan temuan yang dianggap baru oleh individu, b) Saluran Komunikasi: merupakan sarana atau proses penghubung yang dilsayakan untuk menyebarkan ide-ide baru baik secara langsung maupun tidak langsung, c) Jangka waktu: adalah proses difusi memerlukan jangka waktu yang cukup lama karena ada beberapa hal yang harus dilalui, yaitu mulai dari proses keputusan, keinovatifan individu untuk menerima inovasi, serta kecepatan pengadopsian, d) Sistem sosial: yaitu terdiri dari individu, kelompok, organisasi, maupun subsistem.

Penelitian terdahulu yang berjudul “Difusi Inovasi Program Pajak E-filling” yang di teliti oleh Putri, (2017). Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasilnya adalah *e-filling* merupakan bagian dari sebuah inovasi dikarenakan memiliki karakteristik keunggulan relatif, kompatibilitas, kerumitan, diujicobakan dan kemampuan diamati. Selain itu adopter lebih cenderung menggunakan komunikasi interpersonal dalam menerima inovasi *e-filling*. Sedangkan dalam penelitian Difusi Inovasi aplikasi *suket mobile* menggunakan teori difusi inovasi yang berfokus pada adopsi inovasi dan bagaimana pengadosiannya.

Peneliti memilih Desa Tangkil untuk menjadi objek penelitian. Desa Tangkil merupakan salah satu dari delapan desa/kelurahan di kecamatan Sragen. Jumlah total penduduk desa Tangkil yaitu 5.094 jiwa. Desa Tangkil merupakan

salah satu desa di Kabupaten Sragen yang di anggap sebagai desa maju. Karena masyarakat di desa Tangkil mayoritas warganya tanggap dengan kemajuan teknologi khususnya internet. Ditandai dengan adanya website khusus di desa Tangkil untuk memberikan informasi seputar desa Tangkil. Website desa Tangkil dikatakan lebih maju dibanding dengan website desa lain di kabupaten Sragen. Selain itu, desa Tangkil juga terdapat wifi yang di pasang di setiap RT. Saat di laksanakan uji coba aplikasi *suket mobile*, beberapa masyarakat Tangkil juga memberikan respon positif. Dengan adanya aplikasi *suket mobile*, memudahkan masyarakat yang mempunyai kesibukan atau yang sedang berada diluar daerah Sragen dapat dengan mudah mengurus surat keterangan secara online.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti ingin meneliti bagaimana adopsi aplikasi *suket mobile* di desa Tangkil dan apa alasan warga Tangkil menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi *suket mobile*. Dari hasil penelitian tersebut di harapkan dapat mengetahui bagaimana masyarakat Tangkil mengadopsi aplikasi *suket mobile* .Selain itu juga dapat mengetahui apakah warga Tangkil mengadopsi atau tidak aplikasi *suket mobile*.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Kriyantono, dalam (Romadlan, 2012) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan suatu masalah yang mana hasilnya bisa digeneralisasikan. Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan untuk menjelaskan bagaimana adopsi inovasi aplikasi *suket mobile* yang ada di desa Tangkil kabupaten Sragen dengan menggunakan teori difusi inovasi. Penelitian ini sebagai penelitian deskriptif yang hanya menjelaskan situasi atau peristiwa, tidak menguji hipotesis, mencari hubungan, maupun membuat sebuah prediksi.

Sumber data dari penelitian ini berasal dari dua sumber, yaitu data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang berasal dari informan. Data ini di dapat dengan cara wawancara secara mendalam dengan narasumber, sedangkan data sekunder yaitu sebagai pelengkap data primer berupa pengumpulan data ataupun mengkaji data/dokumen, materi training, jurnal, laporan, maupun sistem internet

yang berkaitan dengan judul penelitian (Pujileksono, 2015). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Wawancara secara mendalam adalah suatu cara untuk mengumpulkan data atau informasi secara langsung dengan informan agar memperoleh informasi yang lengkap dan mendalam (Putri, 2017). Peneliti melaksanakan wawancara selama kurang lebih dua minggu. Dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini adalah dari jurnal, laporan, dan dari internet.

Untuk menentukan sampling, peneliti menggunakan *purposive sampling*, dengan cara memilih informan yang dianggap dapat memberikan informasi dan mengetahui masalahnya secara mendalam (Hapsari, 2018). Informan dipilih mewakili mereka yang paham pada kriteria aplikasi *suket mobile*, warga yang sudah menggunakan aplikasi *suket mobile* dan warga yang masih menggunakan cara konvensional. Kriteria informan tersebut terdiri dari : (1) Agus(40) merupakan kepala desa Tangkil, (2) Ismail(40) seorang ketua RW sebagai pengguna dan membantu proses penyebaran aplikasi *suket mobile*, (3) Nisa(27) warga yang bekerja sebagai guru SD yang awalnya mengunduh aplikasi *suket mobile* kemudian menghapusnya, (4) Desi(20) seorang mahasiswa yang merantau di luar kota dan mengetahui aplikasi *suket mobile*, (5) Darsih (39) seorang Ibu rumah tangga yang tidak menggunakan *android*, (6) Wartu(30) seorang karyawan pabrik yang mempunyai keterbatasan waktu saat di rumah karena sibuk bekerja di pabrik.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dibuat oleh Miles dan Huberman yang meliputi empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Yanto, 2014). Pengumpulan data didapat dari hasil wawancara dengan Informan yang telah dipilih oleh peneliti audio menjadi transkrip. Kemudian mereduksi data dengan cara merangkum hasil wawancara berdasarkan kategori dari teori difusi inovasi. Penyajian data dalam bentuk pengembangan dari teori difusi inovasi berdasarkan faktor penentu adopsi dan penolakan aplikasi *suket mobile*. Dan terakhir penarikan kesimpulan dari faktor penentu adopsi dan penolakan *suket mobile* oleh masyarakat di desa Tangkil.

Untuk menguji validitas data, peneliti menggunakan analisis triangulasi sumber data dengan cara : (1) membandingkan keadaan dalam perspektif orang dengan pendapat dan pandangan orang lain. Walaupun menanggapi topik yang sama, terkadang perspektif orang satu dengan orang yang lain berbeda. Maka dari itu, peneliti mencari informasi dari satu informan ke informan yang lain. (2) Membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber dengan dokumen yang ada, yang relevan dengan topik inovasi pelayanan umum digital melalui aplikasi *suket mobile* di desa Tangkil Kabupaten Sragen. (Pangestu, 2016).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum, adopsi adalah reaksi positif orang terhadap inovasi dan pemanfaatan. Reaksi yang dikeluarkan oleh seseorang adalah buah dari proses interaksi secara langsung maupun tidak langsung terkait dengan perbaikan mutu hidup melalui penerapan teknologi yang dipilih (Ihfaningrum, dkk 2016) Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan adopsi aplikasi *suket mobile* di Desa Tangkil Kabupaten Sragen dengan pendekatan teori difusi inovasi. Rogers, dalam (Eder, 2013) mendefinisikan difusi sebagai: *“The process in which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system.”* Yaitu proses di mana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara anggota sistem sosial. Sedangkan inovasi yaitu bentuk perubahan yang spesifik, inovasi adalah perubahan yang tidak terputus dalam terobosan dari sebelumnya Osborne & Brown (De Vries et al., 2015).

Pada penelitian ini data yang terkumpul disajikan dan dianalisis menggunakan teori difusi inovasi yang didalamnya terdapat empat unsur pokok yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan anggota sistem sosial. Peneliti juga menganalisis proses adopsi informan, dimana proses tersebut memiliki lima tahapan yaitu Pengetahuan (*knowledge*), Persuasi (*Persuasions*), Keputusan (*Decisions*), Implementasi (*Implementation*), Konfirmasi (*Confirmation*). Terdapat 6 informan yang dipilih melalui purposive sampling,

satu orang Kepala Desa dan 5 orang warga Desa Tangkil Kabupaten Sragen dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang beragam.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan beberapa informan, dapat dijelaskan proses adopsi aplikasi *suket mobile* di Desa Tangkil Kabupaten Sragen sebagai berikut:

3.1 Kondisi Sebelum Adanya Aplikasi *Suket Mobile* (*Prior Conditions*)

Sebelum adanya aplikasi *suket mobile*, pelayanan publik di desa Tangkil dilaksanakan dengan cara konvensional. Layanan publik tersebut bernama PADMA (Pelayanan Administrasi Masyarakat). Masyarakat datang langsung ke kelurahan untuk mengurus surat keterangan yang dibutuhkan. Seperti yang dikatakan oleh informan 1 :

“Di Kabupaten Sragen, pada tahun 2009 terdapat pelayanan PADMA (Pelayanan Administrasi Masyarakat) di desa. Melalui layanan ini, masyarakat tetap datang akan tetapi blangkanya itu tidak manual. Sebagai contoh, apabila A ingin mencari surat keterangan tersebut tinggal menyebutkan NIKnya, kemudian langsung muncul data diri sehingga meminimalisir terkait dengan pemalsuan identitas.”

Berdasar data monografi, Desa Tangkil memiliki 3.913 penduduk usia produktif. Sebanyak 149 warga menjadi tenaga kerja Indonesia (TKI) di luar negeri. Sebanyak 242 warga menjadi buruh bangunan, 333 warga menjadi buruh tani dan 558 warga menjadi petani (<http://www.tangkil-sragen.desa.id/>). Terdapat banyak warga yang bekerja di luar kota bahkan di luar negeri. Terkadang mereka harus izin tidak kerja selama 1-2 hari untuk sekadar mengurus surat administrasi desa. Kebutuhan akan efisiensi layanan pembuatan surat keterangan di Desa Tangkil sangat diperlukan oleh masyarakat karena kesibukan mereka dan pekerjaan yang berada di luar kota. Maka dari itu Diskominfo Sragen menawarkan sebuah adopsi inovasi *suket mobile* yang dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan dalam pembuatan surat keterangan.

3.1.1 Sosial Ekonomi (*Socioeconomic*)

Berdasarkan latar belakang banyaknya warga di Desa Tangkil yang bekerja di luar kota bahkan di luar negeri dengan kebutuhan mereka untuk mengurus surat

administrasi kependudukan jarak jauh, aplikasi yang ditawarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Sragen dapat mempermudah warga di daerah tersebut. Aplikasi ini merupakan sebuah inovasi dan pengembangan layanan publik yang diperlukan oleh masyarakat guna tercapainya efisiensi layanan publik dan peningkatan kinerja pegawai layanan publik. Aplikasi ini merupakan hasil dari kemajuan teknologi dan perkembangan jaman. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh informan 1, sebagai berikut:

“Karena dengan seiring perkembangan jaman yang semakin canggih. Diperlukan sebuah hal yang baru untuk mengembangkan pelayanan publik. Agar warga juga terlayani secara maksimal dan juga meningkatkan kinerja pegawai.”

Dengan adanya perkembangan jaman dan kebutuhan masyarakat akan efisiensi layanan publik mendorong inovator untuk menciptakan sebuah aplikasi yang dapat mempermudah dan mengembangkan layanan publik seperti aplikasi *suket mobile*. Dengan adanya aplikasi *suket mobile*, memudahkan masyarakat yang mempunyai kesibukan atau yang sedang berada diluar daerah Sragen dapat dengan mudah mengurus surat keterangan secara online.

3.1.2 Inovasi (*Innovation*)

Inovasi menurut Rogers dalam (Alasfor, 2016) adalah suatu ide atau karya yang dianggap baru oleh individu. Kebaruan sebuah inovasi diukur subjektif menurut pandangan individu itu sendiri. Dalam hal ini konsep baru dalam sebuah inovasi tidak harus baru sama sekali, tetapi pembaruan dari teknologi sebelumnya.

Inovasi dalam penelitian ini berupa aplikasi *suket mobile* dengan bentuk implementasi berupa aplikasi *mobile* android yang diluncurkan oleh Diskominfo Sragen. Dengan memanfaatkan internet, *suket mobile* merupakan suatu bentuk adopsi teknologi yang dapat dengan mudah di akses melalui *smartphone*. Pengertian inovasi yang berupa aplikasi (app) *mobile* android ini bukan merupakan sesuatu dengan nilai yang baru, tetapi seperti yang diutarakan Lionberger dan Gwin (2016), hal yang dinilai baru tidak selalu merupakan sesuatu yang benar-benar baru tetapi nilai yang dapat diterapkan di anggota sistem sosial dan dapat mendorong terjadinya pembaharuan dalam masyarakat. Sesuai hasil wawancara dengan informan 1, sebagai berikut:

“Seiring perkembangan jaman, masyarakat sekarang cenderung memilih sesuatu yang simpel dan efisien, maka perlu sesuatu yang memudahkan mereka dari segi manajemen waktu. Munculnya layanan berbasis online dibentuk sebagai tindak lanjut dari layanan sebelumnya”.

Aplikasi *Suket mobile* diuji coba di Desa Tangkil Kabupaten Sragen, Rabu (29/3/2017). Aplikasi buatan Diskominfo Sragen bisa diunduh *sragenapps.sragenkab.go.id*. Aplikasi ini menawarkan kemudahan bagi warga Tangkil yang ingin mendapatkan surat keterangan dari Kelurahan tanpa harus hadir di balai desa. Aplikasi ini merupakan jawaban atas masalah yang dihadapi warga selama ini. Untuk mereka yang tak punya waktu untuk datang ke kelurahan guna mengurus surat keterangan.

3.1.3 Sistem Sosial

Rogers, dalam (Hong Ee, 2015) mengatakan bahwa, individu menganggap inovasi yang mempunyai keunggulan relatif lebih besar, sedangkan kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba, dan observabilitas yang lebih sedikit akan memiliki tingkat adopsi yang lebih besar dibandingkan dengan inovasi lainnya.

Saat dilakukan uji coba aplikasi *suket mobile*, beberapa masyarakat Tangkil telah memberikan respon positif. Hal ini menunjukkan bahwa proses sosialisasi yang dilakukan oleh inovator untuk menciptakan sebuah inovasi terhadap masyarakat tertentu telah berjalan dengan baik. Penerimaan positif masyarakat di Desa Tangkil ditunjukkan dari hasil wawancara dengan informan 6, sebagai berikut:

“Aplikasi *suket mobile* ini bagus oleh karena terdapat peningkatan pelayanannya jadi lebih hemat waktu”

Dalam proses sosialisasi, Pemerintah Kabupaten Sragen, melalui Diskominfo membuat suatu inovasi yaitu dengan meluncurkan aplikasi *suket mobile* yang mempermudah masyarakat untuk membuat surat keterangan. Dengan adanya layanan berbasis online tersebut, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kelurahan. Hal tersebut dapat menghemat waktu dan biaya karena aktivitas tersebut dapat dilsayakan dimana saja dengan memanfaatkan teknologi internet.

Menurut Rogers dalam (Alasfor, 2016) menjelaskan proses adopsi teknologi dalam inovasi meliputi lima tahap yaitu: Pengetahuan (*knowledge*), Persuasi (*Persuasions*), Keputusan (*Decisions*), Implementasi (*Implementation*), Konfirmasi (*Confirmation*). Dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

3.2 Tahap Pengetahuan (*Knowledge*)

Tahap pengetahuan (*knowledge*) pada tahap ini individu diarahkan untuk mengetahui inovasi baru. Keberadaan inovasi diketahui orang melalui saluran inovasi. Individu mulai bertanya seperti “apa” “bagaimana” dan “mengapa” tentang inovasi tersebut (Wani & Ali, 2015). Dalam tahap ini biasanya saluran komunikasi di dapat dari orang lain maupun saluran media masa. Dari hasil di lapangan, sebagian masyarakat telah mengetahui adanya aplikasi *suket mobile* melalui saluran komunikasi yang dilsayakan oleh komunikator. Tahap pengetahuan juga mencsaya kesadaran akan adanya inovasi dilingkungan tersebut.

Menurut wawancara yang dilakukan dengan Lurah Tangkil, sasaran aplikasi *suket mobile* adalah seluruh masyarakat desa. Dengan tujuan agar masyarakat dimudahkan dalam pembuatan surat keterangan yang menghemat waktu dan biaya. Disamping itu, tujuan secara konkrit dari segi intern adalah kemudahan administrasi, informasi dan komunikasi pemerintah desa dengan lembaga perangkat desa yang ada. Pola penyebaran informasi dari keberadaan aplikasi *suket mobile* adalah melalui kegiatan desa seperti musyawarah desa, pertemuan rutin, dan arisan. Dalam acara tersebut pihak pemerintah desa sekaligus memberikan informasi akan adanya aplikasi *suket mobile* yang dapat diakses oleh seluruh warga desa melalui website yang tersedia dengan menggunakan perangkat *android* atau *mobile phone*. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh informan 1, sebagai berikut:

“Khusus masyarakat warga Tangkil kita pernah sosialisasikan di balai desa bersama Kominfo. Dihari itu juga kita praktek dari mulai mengunduh sampai mencoba mencari *suket*. Warga antusias karena ini sangat simpel ini sangat mudah cuma masyarakat kecenderungannya lebih suka datang langsung ke balai desa karna mungkin ada keperluan yg lain, mungkin mau bayar PBB”.

Tahap dalam memberikan pengetahuan terkait informasi aplikasi *suket mobile* ini dilsayakan oleh inovator dengan cara saluran kelompok. Implementasi saluran kelompok hampir sama seperti komunikasi interpersonal, yaitu bersifat tatap muka. Umpan balik dari komunikasi kelompok dapat teridentifikasi dan ditanggapi langsung oleh peserta lainnya. Karena tujuan dari komunikasi kelompok adalah satu dengan yang lain berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama menurut Mulyana, dalam (Sidik, 2016). Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara dengan informan 1, sebagai berikut:

“Kominfo datang ke kelurahan untuk memberikan pengarahan kepada warga. Kita mengumpulkan pak RW pak RT yang ada di Tangkil ini untuk memberikan pengarahan dan mereka kita suruh praktik langsung menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi ini sudah diketahui sejak akhir 2016, dan desa tangkil ini melsayakan uji coba pada bulan maret 2017. Untuk peresmian aplikasi ini pada bulan mei 2017”

Bentuk penyebaran informasi berupa aplikasi *suket mobile* pertama kali dilsayakan oleh Diskominfo melalui pertemuan di Kelurahan kepada perangkat desa seperti ketua RT dan RW. Dalam proses selanjutnya, yang bertugas menyebarkan informasi terkait biasanya pak RT atau RT setempat, atau perangkat yang ditunjuk yang ada di wilayah itu yang sebelumnya diberitahu di kantor Kelurahan. Seperti yang dikemukakan oleh informan 2 sebagai berikut:

“Pertama kali dari sosialisasi di kelurahan, diberitahukan cara untuk menggunakannya oleh kepala kominfo, kemudian diminta untuk mempraktekannya. Saya mengunduh juga kemudian saya membuat KK.”

Selain itu, komunikasi kelompok ini terlihat dalam berbagai kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan untuk menyebarkan program ini kepada masyarakat seperti sosialisasi berbentuk forum-forum pertemuan warga baik di tingkat kelurahan maupun di tingkat Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW). Forum-forum sosialisasi ini sering diadakan khususnya untuk sosialisasi aplikasi *suket mobile*. seperti yang dikatakan informan 6:

“Saya mengetahui dari arisan RT, pada waktu itu dijelaskan oleh pak RT. Yang punya android diminta untuk langsung mempraktekannya.

Dalam penyebaran informasi melalui saluran kelompok perangkat desa tersebut dinilai masih kurang efektif dan kurang merata. Sosialisasi hanya dilsayakan pada perkumpulan bapak-bapak yang ada di desa Tangkil. Maka dari itu, masih terdapat warga desa yang belum menggunakan dan bahkan belum mengetahui akan adanya aplikasi *suket mobile* tersebut, hal ini terjadi pada informan 5 dari penelitian ini yang merupakan seorang ibu rumah tangga, sebagai berikut:

“Saya tidak mengetahui aplikasi tersebut, karena tidak dapat menggunakan *handphone* dan juga tidak mengetahui adanya sosialisasi mengenai aplikasi tersebut”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan tersebut, bentuk sosialisasi guna menyampaikan informasi terkait aplikasi *suket mobile* kepada warga setempat perlu untuk ditingkatkan agar terjadi pemerataan dalam penerimaan informasi sehingga penggunaan aplikasi menjadi lebih efektif. Suatu komunikasi dapat dikatakan sebagai komunikasi kelompok apabila komunikasi tersebut dilsayakan lebih dari dua orang, tetapi dalam jumlah terbatas dan materi komunikasi tersebut juga kalangan terbatas, khusus bagi anggota kelompok tersebut menurut Fajar, dalam (Rumono, dkk, 2018).

3.3 Tahap Ajakan (*Persuasion*)

Persuasi adalah titik di mana calon adopter terbuka untuk ide inovasi. Mereka secara aktif mencari informasi yang akan menginformasikan keputusan akhir mereka. Pada tahap ini ketika seorang individu bimbang dalam pengambilan keputusan untuk membentuk sikap baik atau tidak baik. Inovasi mempunyai komponen ide dan komponn objek, pengapdosianya diikuti dengan keputusan tindakan yang nyata.(Ntemana & Olatokun, 2012)

Dalam proses mensosialisasikan aplikasi *suket mobile*, inovator mengajak segenap masyarakat desa Tangkil untuk dapat memanfaatkan adanya inovasi teknologi yang berupa aplikasi *suket mobile* agar mudah dalam mengurus dokumen administrasi mereka. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum memahami atau bahkan mengetahui adanya aplikasi *suket mobile* tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang telah dilaksanakan belum dapat diterima

secara merata oleh masyarakat desa setempat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2, dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilaksanakan hanya dalam acara-acara tertentu yang dilaksanakan di desa, seperti arisan sehingga tidak semua warga dapat memperoleh informasi terkait penggunaan aplikasi *suket mobile*. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan 2:

“Ada sosialisasi setiap arisan, di Kelurahan ada paguyuban RT, RW semua sebulan sekali. Jadi setiap perkembangan desa Tangkil mengenai perencanaan pembangunan. Setiap sebulan sekali ada pertemuan paguyuban di kelurahan jadi semua informasi terbuka kepada masyarakat. Ya jadi lewat itu saja, saat perkumpulan dan saya share ke grup WA (*Whatsapp*) RW.”

Komunikasi membutuhkan memberi dan menerima antara pembeli dan penjual (Rhodes & Wray-Bliss, 2013). Organisasi perlu memastikan bahwa komunikasi lengkap disampaikan kepada audiens untuk memastikan bahwa audiens yang dituju memahami dan menafsirkan pesan mereka dengan cara yang benar. Ini harus direncanakan dengan hati-hati karena pasar sekarang dipenuhi dengan semua jenis iklan dan kebisingan. Para audiens mudah teralihkan dari pesan pasti yang ingin disampaikan oleh perusahaan kepada mereka.

Mengacu pada difusi inovasi terdapat proses komunikasi yang memiliki tujuan menciptakan perubahan sosial. Tahapan itu terdiri dari :

3.3.1 Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Menurut Rogers, keuntungan relatif merupakan tingkatan dimana inovasi dianggap baik dari inovasi lain yang menggantikan. Keuntungan relatif dapat diukur dari keuntungan yang didapat oleh anggota sistem sosial (Haida, 2017).

Hal ini keuntungan yang ditawarkan menurut informan 1 dan 2 sebagai berikut:

“Pelayanan masyarakat dapat dilaksanakan dimanapun asal ada koneksi internet. Secara waktu itu juga efektif dan efisien”.

“Dengan adanya aplikasi ini menjadi mempermudah dan mempersingkat waktu mbak.”

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *suket mobile* dapat memberikan manfaat kepada masyarakat setempat. Keberadaan aplikasi *suket mobile* menawarkan suatu kemudahan dalam hal efisiensi waktu, karena

dapat diakses dimanapun asal terkoneksi internet. Dari adanya keuntungan ini dapat mempercepat proses adopsi inovasi (Haida, 2017).

3.3.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Menurut Rogers, pandangan masyarakat dimana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu dan kebutuhan anggota sosial (Haida, 2017). Dengan adanya aplikasi *suket mobile*, telah memenuhi kebutuhan masyarakat setempat dengan pelayanan yang efektif dan efisien untuk mengurus administrasi dari jarak jauh. Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan 2 sebagai berikut:

”Karena dapat dilakukan dari jarak jauh, kita tidak perlu datang langsung ke kelurahan dulu membuat dan antri, tapi bisa secara online dan kalau sudah jadi tinggal ambil saja sudah selesai, aplikasi ini sangat bermanfaat.”

Kehadiran aplikasi *suket mobile* dapat berjalan selaras dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat. Selain itu inovasi ini juga dianggap sebagai bentuk layanan publik yang efektif dan efisien sesuatu kebutuhan bagi mereka. Penggunaan inovasi yang sesuai telah merubah pola pikir masyarakat yang dihasilkan dari pengetahuan yang didapat melalui inovasi tersebut. (Haida, 2017)

3.3.3 Kerumitan (*Complexity*)

Aplikasi *suket mobile* yang digunakan oleh masyarakat desa Tangkil tidak mengalami kesulitan dalam penerapan. Meskipun ada beberapa orang yang sempat saling bertanya terkait pemanfaatan berupa penggunaan aplikasi tersebut. Inovasi aplikasi *suket mobile* mudah diterapkan terlebih oleh mereka yang sebelumnya sudah mengenal internet dan aplikasi *handphone*. Seperti yang dikatakan oleh informan 1 :

“Bagi warga yang mengerti internet akan sangat dengan mudah menerima inovasi ini, tapi bagi warga yang sudah sepuh dan warga yang tidak mengetahui perkembangan teknologi akan sulit untuk menerapkannya”.

Rogers dalam bukunya *Diffusi on Innovations, fourth edition*, kerumitan inovasi adalah tingkat dimana inovasi dianggap relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan. Semakin rumit inovasi yang diperkenalkan, maka semakin lambat tingkat adopsi, begitu juga sebaliknya (Haida, 2017). Kendala yang di hadapi

dalam penggunaan aplikasi *suket mobile* adalah bagi mereka yang belum mengenal internet dan tidak menggunakan *android*, seperti pada masyarakat usia tua. Hal ini ditunjukkan hasil wawancara dengan informan 1 dan 5 sebagai berikut:

“Kekurangannya adalah SDM (sumber daya manusia), tidak semua masyarakat mampu menggunakan android, kemudian mereka lebih suka datang langsung karena mungkin ada keperluan seperti membayar PBB misalnya.

“Saya tidak mengetahui aplikasi tersebut, karena tidak dapat menggunakan *handphone* dan juga tidak mengetahui adanya sosialisasi mengenai aplikasi tersebut”

Kendala lainnya yaitu terdapat pada sistem pusatnya. Dalam tahap konfirmasi saat mendaftar masih menggunakan sistem manual. Artinya warga saat mendaftar harus menunggu pusat mengkonfirmasi secara manual. Hal ini yang menjadi salah satu pertimbangan warga untuk menggunakan *suket mobile*. Warga yang tidak mempunyai kesibukan lebih memilih untuk datang langsung ke kelurahan.

3.3.4 Kemungkinan di coba (*Trialability*)

Merupakan pandangan calon *adopter* sejauh mana sebuah inovasi dapat di ujicoba oleh anggota sistem sosial (Haida, 2017). Aplikasi *suket mobile* ini merupakan inovasi yang dapat dicoba terlebih dahulu sebelum warga benar-benar mengadopsinya. Berikut adalah kutipan wawancara informan 1:

“Disini terdapat sosialisasi yang warganya kita suruh praktik langsung agar masyarakat bisa cara memakainya, dan di kelurahan Tangkil ini juga disediakan wifi untuk memudahkan warga dalam menggunakan internet.”

Selain di kelurahan, sosialisasi dilakukan oleh para RW dan RT pada saat pertemuan rutin setiap bulan. Informan 2, 3, dan 6 mengatakan :

“Pertama kali saya mengetahui ini dari sosialisasi yang di adakan di kelurahan. Disana kami disuruh praktik langsung agar bisa menggunakannya. Kemudian saya selaku RW juga menyebarkan cara menggunakan aplikasi ini lewat arisan”.

“Waktu arisan rutin tiap bulan itu dikasih tau sama pak RT mbak tentang aplikasi *suket mobile* dan yang punya *android* disuruh mempraktikannya”

“Saya tau dari suami saya, saya mengunduh terus daftar tapi saya hapus soalnya rumah saya deket dari kelurahan. Jadi ya tinggal kesana aja dekat.”

Dari hasil wawancara tersebut, sosialisasi dan praktik secara langsung diharapkan dapat mempermudah warga dalam memahami dan menggunakan *suket mobile*. Agar warga dapat mengetahui manfaat dari aplikasi tersebut yang dapat memudahkan warga dalam mengurus surat keterangan.

3.3.5 Kemungkinan diamati (*Observability*)

Menurut Rogers, kemungkinan sebuah inovasi dapat diamati adalah penilaian apakah manfaat inovasi tersebut dapat dilihat, dirasakan atau mungkin dirasakan (Haida, 2017). Manfaat aplikasi *suket mobile* ini dapat dilihat bahkan dirasakan baik itu oleh para masyarakat maupun perangkat desa. Manfaat yang didapatpun mereka rasakan tidak memerlukan waktu yang lama. Karena sebenarnya aplikasi *suket mobile* itu sendiri pada penggunaan pertama langsung memberikan manfaat tergantung kepentingan seperti apa yang mereka gunakan, seperti contohnya adalah mengurus administrasi di desa dari jarak jauh. Seperti yang dikatakan oleh informan 1 dan 2 :

“*Suket mobile* ini menurut saya aplikasi yang mudah digunakan , mudah dipahami menu nya dan cara mendaftarnya juga tidak rumit”

“Aplikasi ini sudah baik, cara menggunakannya juga mudah dan langsung memberi manfaat untuk mengurus administrasi jarak jauh”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, keuntungan dalam menggunakan aplikasi *suket mobile* langsung dapat mereka rasakan, yaitu mudah dalam mengurus administrasi desa dari jarak jauh sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya. Selain itu, aplikasi *suket mobile* juga mudah digunakan dan dipahami oleh masyarakat.

3.4 Tahapan Keputusan (*Decisions*)

Tahap keputusan (*Decisions*), terjadi ketika individu mendapat dua pilihan yaitu menolak atau mengadopsi inovasi. Rogers mengatakan pada tahap ini individu memutuskan untuk menolak atau mengadopsi inovasi teknologi. Akhirnya calon

pengadopsi harus membuat keputusan. Mereka akan mempertimbangkan pro dan kontra dari adopsi dan menerima inovasi atau menolaknya.

Pada tahap ini, terdapat sebagian masyarakat yang merasa perlu dengan adanya aplikasi *suket mobile*. Pada tahap ini adopter termasuk dalam kategori early adopter, dimana mereka langsung dapat menggunakan aplikasi *suket mobile* setelah mendapatkan sosialisasi dan melaksanakan uji coba. *Early adopter* biasanya disebut sebagai pemuka pendapat karena keberadaan dan perannya dapat mempengaruhi sikap dan tingkat loyalitas anggota sistem sosial untuk bertindak dalam caranya (Haida, 2017). Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara dengan informan 2 dan 6 sebagai berikut:

“Saya sudah pernah mencoba, dan sampai sekarang saya masih menggunakannya jika ada keperluan membuat surat keterangan. Dulu saya pernah membuat KK itu pertamanya memakai aplikasi itu mbak dan ternyata juga mudah.”

“Saya dari awal di kasih tau sama pak RT itu sampai sekarang juga masih ada ini aplikasinya di HP ku, tapi belum pernah coba untuk membuat surat keterangan, karena juga belum membutuhkan surat, mungkin nanti kalau pas butuh pakai itu mbak.”

Dari hasil wawancara tersebut, warga mengadopsi *suket mobile* karena dirasa mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan. Selain itu, terdapat warga yang awalnya mengadopsi aplikasi tersebut kemudian memutuskan untuk tidak menggunakannya lagi. Hal tersebut dikarenakan faktor kebutuhan dari setiap individu. Seperti yang dikemukakan oleh informan 1 dan 3 sebagai berikut :

“Saya awalnya menggunakan, tapi ini kebetulan saya ganti HP dan karena memory saya penuh. Sebenarnya ini aplikasi yang bagus, tinggal di tingkatkan lagi saja kualitasnya”

“Saya itu cuma mengunduh saja, tapi sekarang tak hapus karena tidak membutuhkannya. Rumah juga dekat dengan kelurahan, jadi kalau perlu apa gitu ya tinggal datang langsung saja.”

Pada tahap ini, terdapat beberapa yang tidak menggunakan aplikasi *suket mobile*, yaitu *rejection*, seperti pada hasil wawancara informan 4 dan 5 berikut ini:

“Saya cuma sebatas tahu aplikasi itu saja, tidak pernah mengunduh ataupun memakainya dari awal. Karena sampai saat ini saya belum membutuhkan, kebetulan juga rumah saya dekat dengan kelurahan jadi ya saya lebih enak langsung ke kelurahan saja.”

“Dari awal memang tidak mengetahui aplikasi tersebut karena tidak ada sosialisasi yang diterima, ataupun informasi mengenai aplikasi *suket mobile*”

Perbedaan antara penerimaan ataupun penolakan adalah bentuk dari pertimbangan apakah inovasi itu sesuai bagi dirinya. Rata-rata informan menilai inovasi ini dari manfaat yang ia dapatkan ketika pertama kali menggunakan (Haida, 2017). Beberapa warga mempunyai alasan tersendiri terhadap penolakan adopsi *suket mobile*. Seperti rumah yang dekat dengan Kelurahan, maupun ketidaktahuan warga terhadap aplikasi tersebut karena kurangnya sosialisasi. Rata-rata yang mengetahui aplikasi ini adalah bapak-bapak, karena sosialisasi dilsayakan kepada perangkat desa yang mayoritas laki-laki. Serta di adakan hanya di arisan atau perkumpulan lainnya yang di adakan oleh bapak-bapak di desa Tangkil.

3.5 Tahap Implementasi (*Implementation*).

Pada tahap ini, masyarakat mulai mencoba dan menggunakan inovasi tersebut (Febriana & Setiawan, 2016). Beberapa informan memutuskan untuk menggunakan aplikasi *suket mobile* karena mereka telah merasakan sendiri manfaatnya, seperti pada informan 2. Berbeda dengan informan 6 yang sebenarnya sudah mengetahui keberadaan aplikasi tersebut, mereka sejatinya menerima inovasi tersebut, tetapi keputusan yang di ambil masih berkecenderungan pada pertimbangan-pertimbangan. Pada tahap ini, informan 2 telah memiliki keyakinan akan keputusan adopsi aplikasi *suket mobile* yang dibuatnya dari manfaat yang telah ia dapatkan.

“Sampai sekarang saya masih menggunakannya jika ada keperluan membuat surat keterangan. Waktu pertama kali diberitahu itu saya langsung bisa karena sangat mudah menggunakannya mbak.”

“Masih ada mbak aplikasi di HP. Saya udah mendaftar juga, tapi belum mencoba buat cari surat keterangan, mungkin nanti kalau pas butuh mbak. Aplikasi ini bisa menghemat waktu dan biaya mbak karena bisa tidak perlu ke kelurahan”

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa, warga mengadopsi inovasi karena dirasa dapat mempermudah dalam mengurus surat keterangan. Serta dapat dengan mudah memahami dan menggunakan aplikasi tersebut.

3.6 Tahap Konfirmasi (Confirmation)

Pada tahap ini adopter mencari penguat bagi keputusan inovasinya, tetapi bisa saja dalam prosesnya terdapat kemungkinan untuk merubah inovasi tersebut jika ia mendapati pesan-pesan yang bertentangan. Beberapa masyarakat Tangkil mengadopsi fasilitas yang diberikan dari adanya inovasi teknologi, yaitu aplikasi *suket mobile*. seperti yang di ungkapkan oleh informan 2 dan 6 :

“Saya akan tetap menggunakannya mbak, karena ini sangat bermanfaat bagi saya.”

“Saya rasa aplikasi ini sangat membantu mbak kalau saya mau membikin surat keterangan tapi pas saya harus masuk kerja. Jadi saya tidak harus ijin buat ke kelurahan mbak. Walaupun saya belum pernah menggunakan untuk mencari surat, pasti suatu saat juga perlu mbak.

Dari hasil wawancara tersebut, mengapa melanjutkan untuk menggunakan *suket mobile* karena memudahkan dalam mengurus surat keterangan. Adopter merasa terbantu dengan adanya inovasi (*suket mobile*) ini, karena dapat menghemat waktu dan biaya. Walaupun ada yang belum menggunakannya untuk membuat surat keterangan tetapi sudah mengunduhnya.

4. PENUTUP

Dari data yang telah dijabarkan diatas, peneliti bisa mengambil kesimpulan bahwa Aplikasi *Suket mobile* diuji coba di Desa Tangkil, Kecamatan Sragen, Kabupaten Sragen, Rabu (29/3/2017). Aplikasi buatan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Sragen itu bisa diunduh melalui *sragenapps.sragenkab.go.id*. Aplikasi ini menawarkan kemudahan bagi warga Tangkil yang ingin mendapatkan surat keterangan dari pemerintah desa (pemdes) tanpa harus hadir di balai desa. Ini adalah jawaban atas masalah yang dihadapi warga selama ini. Karena kesibukan masing-masing, mereka tak punya waktu untuk datang ke kelurahan guna mengurus surat keterangan.

Warga yang mempunyai kesibukan atau bekerja di luar kota menjadi kendala saat akan membuat surat administrasi desa. Sehingga keberadaan aplikasi *suket mobile* dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat setempat dalam mendapatkan pelayanan publik terkait pengurusan surat administrasi desa. Selain itu, dengan adanya aplikasi tersebut, kinerja petugas pelayanan publik diharapkan dapat meningkat. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat setempat yang belum memahami dan bahkan mengetahui keberadaan aplikasi *suket mobile* dikarenakan sosialisasi yang belum merata serta kurangnya pengetahuan warga akan internet terutama warga yang sudah sepuh. Bagi warga yang tidak menggunakan *Handphone* android juga menjadi salah satu kendala dalam penggunaan aplikasi *suket mobile*. Sosialisasi yang telah dilaksanakan untuk menyampaikan informasi terkait aplikasi *suket mobile* hanya dengan menggunakan saluran kelompok dari diskominfo kepada beberapa perangkat desa seperti ketua RT dan RW dan kemudian meneruskannya kepada masyarakat setempat melalui forum-forum pertemuan seperti arisan, pertemuan RT atau RW, dan sebagainya.

Berdasarkan proses difusi inovasi aplikasi *suket mobile* di Desa Tangkil, dilakukan beberapa tahapan yang mempengaruhi cepat atau lambatnya proses difusi inovasi, yaitu *Knowledge* (tahap pengetahuan), pada saat itu masyarakat yang berkumpul diberikan pemahaman tentang sebuah inovasi baru, *persuasion* (tahap persuasi), *decision* (tahap pengambilan keputusan, *implementation* (tahap implementasi) dan *confirmation* (tahap pemantapan). Masyarakat sebagai adopter, sebagian ada yang melalui semua tahapan yang akhirnya memutuskan untuk menerima dan menggunakan inovasi teknologi dimana merupakan bentuk dari inovasi aplikasi *suket mobile*, namun terdapat beberapa yang memutuskan untuk tidak menggunakan aplikasi *suket mobile*.

Sosialisasi yang dilakukan dalam menyebarkan aplikasi *suket mobile* kurang merata. Sebagian warga belum mengetahui adanya aplikasi tersebut karena sosialisasi hanya dilakukan pada perangkat desa dan perkumpulan bapak-bapak. Seharusnya sosialisasi dilakukan secara merata dengan mengumpulkan semua warga dan melakukan sosialisasi secara bertahap. Diharapkan warga dapat

memahami dan menyadari pentingnya aplikasi tersebut. Peningkatan sistem program aplikasi juga diperlukan agar sistem tidak menggunakan secara manual lagi dan dapat memaksimalkan penggunaan aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alasfor, K. (2016). Social Media Aoption Among University Instructors In Saudi Arabia, 13–20.
- De Vries, H., Bekkers, V., Tummers, L., Vries, H. De, Bekkers, V., & Tummers, L. (2015). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166.
<https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Dewi, P. F. (2017). Faktor Penentu Adopsi dan Penolakan E-Samsat oleh Masyarakat Studi Kualitatif di Kabupaten Pacitan.
- Eder, J. (2013). Diffusion of innovation at the bottom of the pyramid : the impact of a payment system on the adoption of electricity in rural Uganda.
- Gor, K. O. (2015). Factors Influencing The Adoption Of Online Tax Filing Systems In Nairobi, Kenya. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 2(77), 906–920.
- Haida, F. D. N. (2017). DIFUSI DAN ADOPSI INOVASI CYBER VILLAGE SEBAGAI FASILITAS INTERNET DESA.Universitas Sebelas Maret.
- Hapsari, P. (2018). ADOPSI TEKNOLOGI RICE TRANSPLANTER (Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Teknologi Pertanian Rice Transplanter di Desa Wironanggan, Gatak, Sukoharjo dengan Pendekatan Difusi Inovasi).Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hidayati, N. (2016). E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik) Nur Hidayati Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara , FISIP , Universitas Airlangga Abstract, 4.
- Hong Ee, A. L. (2015). Exploring the Innovation Decision Process of Merchant Bitcoin Adoption. *Physical Review B*, 72(10), 1–13.
- Ihfaningrum, Mardikanto, U. (2016). SIKAP PETANI TERHADAPRUMAH PINTAR PETANI (RPP) DI DESA PULOSARI KECAMATAN KEBAKKRAMAT KABUPATEN KARANGANYAR.Universitas Sebelas Maret.
- Ntemana, T. J., & Olatokun, W. (2012). nd Communication Technologies. *Human Technology*, 8(2), 179–197. Retrieved from

<http://ezproxy.umuc.edu/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=83852591&site=eds-live&scope=site>

- Purba, E. D. A. . (2015). Komunikasi Penyuluhan dan Adopsi Inovasi. *Perspektif*, 4(2), 1–10.
- Putri, G. E. (2017). DIFUSI INOVASI PROGRAM PAJAK E-FILING (Studi Deskriptif Kualitatif dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak e-filing Kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rhodes, C., & Wray-Bliss, E. (2013). The ethical difference of Organization. *Organization*, 20(1), 39–50. <https://doi.org/10.1177/1350508412460999>
- Romadlan, S. (2012). DIFUSI INOVASI TEKNOLOGI KOMUNIKASI (INTERNET) DI KALANGAN PONDOK PESANTREN MUHAMMADIYAH. Medan.
- Sidik, M. (2016). TAHAPAN DIFUSI INOVASI KOMUNIKASI INSTRUKTIF (Studi Deskriptif Kualitatif pada Komunikasi Instruktif di Palang Pintu Perlindungan PT Kereta Api Indonesia). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Tolba, A., & Mourad, M. (2011). Individual and Cultural Factors Affecting Diffusion of Innovation. ... *of International Business & Cultural ...*, 1–16. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8400377>
- Wani, T. A., & Ali, S. W. (2015). Innovation Diffusion Theory. *Journal of General Management Research*, 3(2), 101–118.
- Wood, C. (2017). Barriers to Innovation Diffusion for Social Robotics Start-ups And Methods of Crossing the Chasm.
- Yanto, C. D. (2014). STRATEGI KOMUNIKASI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PANTI SOSIAL KARYA WANITA HARAPAN MULIA DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM BIMBINGAN KONSELING TERHADAP KORBAN KEKERASAN DALAM RUMAH TANGGA (KDRT) DI SAMARINDA.
- Yuniko, Fauzi Tri dan Putra, F. K. (2017). Penerapan Teknologi Informasi Web Programing Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Bidang Kebijakan Administrasi Kependudukan, 1(1).